

SYLVIO CAPANEMA DE SOUZA
J. G. VASI WERNER
THIAGO F. CARDOSO NEVES

DIREITO DO **CONSUMIDOR**



- A EDITORA FORENSE se responsabiliza pelos vícios do produto no que concerne à sua edição (impressão e apresentação a fim de possibilitar ao consumidor bem manuseá-lo e lê-lo). Nem a editora nem o autor assumem qualquer responsabilidade por eventuais danos ou perdas a pessoa ou bens, decorrentes do uso da presente obra.

Todos os direitos reservados. Nos termos da Lei que resguarda os direitos autorais, é proibida a reprodução total ou parcial de qualquer forma ou por qualquer meio, eletrônico ou mecânico, inclusive através de processos xerográficos, fotocópia e gravação, sem permissão por escrito do autor e do editor.

Impresso no Brasil – *Printed in Brazil*

- Direitos exclusivos para o Brasil na língua portuguesa
Copyright © 2018 by

EDITORA FORENSE LTDA.

Uma editora integrante do GEN | Grupo Editorial Nacional

Travessa do Ouvidor, 11 – Térreo e 6º andar – 20040-040 – Rio de Janeiro – RJ

Tel.: (21) 3543-0770 – Fax: (21) 3543-0896

faleconosco@grupogen.com.br | www.grupogen.com.br

- O titular cuja obra seja fraudulentamente reproduzida, divulgada ou de qualquer forma utilizada poderá requerer a apreensão dos exemplares reproduzidos ou a suspensão da divulgação, sem prejuízo da indenização cabível (art. 102 da Lei n. 9.610, de 19.02.1998). Quem vender, expuser à venda, ocultar, adquirir, distribuir, tiver em depósito ou utilizar obra ou fonograma reproduzidos com fraude, com a finalidade de vender, obter ganho, vantagem, proveito, lucro direto ou indireto, para si ou para outrem, será solidariamente responsável com o contrafator, nos termos dos artigos precedentes, respondendo como contrafatores o importador e o distribuidor em caso de reprodução no exterior (art. 104 da Lei n. 9.610/98).

- Capa: Fabricio Vale dos Santos

- Fechamento desta edição: 07.05.2018

1123746

- **CIP – BRASIL. CATALOGAÇÃO NA FONTE.**
SINDICATO NACIONAL DOS EDITORES DE LIVROS, RJ.

S719d

Souza, Sylvio Capanema de

Direito do consumidor / Sylvio Capanema de Souza, José Guilherme Vasi Werner e Thiago Ferreira Cardoso Neves – 1. ed. – Rio de Janeiro: Forense, 2018.

Inclui bibliografia

ISBN 978-85-309-8106-8

1. Brasil. [Código de defesa do consumidor (1990)]. 2. Defesa do consumidor – Legislação - Brasil. I. título.

18-49429

CDU: 34:366(81)(094.46)

SUMÁRIO

APRESENTAÇÃO	1
---------------------------	----------

PARTE I TEORIA GERAL DO DIREITO DO CONSUMIDOR

CAPÍTULO 1 - O DIREITO DO CONSUMIDOR – <i>Sylvio Capanema de Souza</i>	5
1. Evolução Histórica.....	5
2. A Evolução do Direito do Consumidor no Brasil	7
3. A Constituição Federal de 1988.....	8
4. As Origens Constitucionais do Código do Consumidor.....	9
CAPÍTULO 2 – PRINCÍPIOS DO DIREITO DO CONSUMIDOR – <i>Sylvio Capanema de Souza</i>	13
1. Introdução	13
2. Princípio da Preservação da Dignidade Humana	14
3. Princípio do Reconhecimento da Vulnerabilidade do Consumidor	15
4. Princípio da Boa-Fé.....	17
5. Princípio da Transparência.....	18
6. Princípio da Informação	19
7. Princípio da Segurança	20
8. Princípio da Confiança	20
9. Princípio da Equidade.....	21
10. Conclusão	22
CAPÍTULO 3 - RELAÇÃO JURÍDICA DE CONSUMO – <i>Sylvio Capanema de Souza</i>.....	23
1. Introdução	23
2. O Consumidor	24
3. O Fornecedor.....	27
4. Os Objetos da Relação de Consumo	28

CAPÍTULO 4 – POLÍTICA NACIONAL DE RELAÇÕES DE CONSUMO – <i>Sylvio Capanema de Souza</i>	35
1. Objetivos da Política Nacional de Consumo.....	35
2. Os Instrumentos de Execução da Política Nacional das Relações de Consumo	37
CAPÍTULO 5 – DIREITOS BÁSICOS DO CONSUMIDOR – <i>Thiago Ferreira Cardoso Neves</i>	41
1. Introdução	41
2. Dos Direitos Básicos em Espécie.....	43
2.1. Proteção da vida, saúde e segurança do consumidor.....	43
2.2. Educação acerca do adequado consumo e liberdade de escolha e igualdade na contratação	45
2.3. Informação clara e transparente sobre produtos e serviços.....	47
2.4. Proteção contra publicidade enganosa e abusiva e contra práticas ou cláusulas abusivas.....	51
2.5. Reequilíbrio econômico-financeiro do contrato	54
2.5.1. O princípio do equilíbrio econômico-financeiro dos contratos.....	55
2.5.2. Lesão	60
2.5.3. Onerosidade excessiva.....	63
2.6. Reparação integral dos danos.....	68
2.7. Acesso aos órgãos judiciais e administrativos.....	73
2.8. A facilitação da defesa de seus direitos na esfera judicial, inclusive com a inversão do ônus da prova.....	75
2.9. Adequada e eficaz prestação de serviços públicos.....	84
CAPÍTULO 6 – DOS PRODUTOS E SERVIÇOS E DA RESPONSABILIDADE PELO FATO E PELO VÍCIO DO PRODUTO E DO SERVIÇO – <i>José Guilherme Vasi Werner</i>	89
1. Introdução	89
2. A Garantia da Qualidade dos Produtos e Serviços (Qualidade-Segurança e Qualidade-Adequação)	91
2.1. A garantia da qualidade-segurança	91
2.1.1. Responsabilidade por déficit de segurança dos produtos e serviços.....	95
2.2. A garantia da qualidade-adequação	98
2.2.1. A importância da distinção entre defeito e vício	98
2.2.2. Da responsabilidade pelo vício do produto ou serviço.....	100
2.2.3. Distinção entre responsabilidade e garantia por vícios	100
2.2.4. Fontes da garantia	102
2.2.5. Fontes da responsabilidade – distinções.....	105
3. Elementos da Responsabilidade pelo Fato do Produto e do Serviço	107
3.1. Defeito	107
3.2. Nexo de causalidade	113
3.3. Imputação	115
4. A Prescrição e a Decadência no Fato e no Vício do Produto ou Serviço	116
4.1. O prazo prescricional do art. 27 do Código de Defesa do Consumidor	117
4.2. O prazo decadencial do art. 26 do Código de Defesa do Consumidor	119
4.3. A repetição do indébito no direito do consumidor.....	121

CAPÍTULO 7 – DAS PRÁTICAS COMERCIAIS – <i>Sylvio Capanema de Souza</i>	125
1. Introdução	125
2. A Oferta	126
2.1. Oferta de componentes	128
2.2. Oferta ou venda por telefone ou outros veículos de publicidade	130
2.3. Da força vinculante da oferta	131
3. Da Publicidade	133
3.1. Publicidade enganosa	136
3.2. Publicidade abusiva	138
4. Das Práticas Abusivas	139
5. A Responsabilidade Solidária do Fornecedor	150
6. Da Cobrança de Dívidas	151
7. Bancos de Dados e Cadastros de Consumidores	153
7.1. O cadastro de reclamações contra fornecedores	158
CAPÍTULO 8 – DA PROTEÇÃO CONTRATUAL – <i>José Guilherme Vasi Werner</i>	159
1. Introdução	159
2. Dever de Informação/Transparência	161
3. Controle das Cláusulas do Contrato	163
4. Controle Material ou Controle das Cláusulas Abusivas	164
4.1. A proteção contra as cláusulas abusivas	164
4.2. O momento do controle	165
4.3. A natureza das cláusulas abusivas	166
4.4. Práticas abusivas	167
4.5. Cláusulas abusivas	168
4.6. A identificação das cláusulas abusivas	171
4.7. A lista das cláusulas abusivas	172
4.7.1. Cláusulas que impossibilitem, exonerem ou atenuem a responsabilidade do fornecedor por vícios de qualquer natureza dos produtos ou serviços ou impliquem em renúncia ou disposição de direitos (inciso I)	173
4.7.2. Cláusulas que subtraíam ao consumidor a opção de reembolso da quantia já paga, nos casos previstos no CDC (inciso II)	175
4.7.3. Cláusulas que transfiram responsabilidades a terceiros (inciso III)	176
4.7.4. Cláusulas que estabeleçam a inversão do ônus da prova em prejuízo do consumidor (inciso VI)	177
4.7.5. Cláusulas que determinem a utilização compulsória de arbitragem (inciso VII)	178
4.7.6. Cláusulas que imponham representante para concluir ou realizar outro negócio jurídico pelo consumidor (inciso VIII)	179
4.7.7. Cláusulas que deixem ao fornecedor a opção de concluir ou não o contrato, embora obrigando o consumidor (inciso IX)	180
4.7.8. Cláusulas que permitam ao fornecedor, direta ou indiretamente, variação do preço de maneira unilateral (inciso X)	182
4.7.9. Cláusulas que autorizem o fornecedor a cancelar o contrato unilateralmente, sem que igual direito seja concedido ao consumidor (inciso XI)	182

4.7.10. Cláusulas que obriguem o consumidor a ressarcir os custos de cobrança de sua obrigação, sem que igual direito lhe seja conferido contra o fornecedor (inciso XII).....	183
4.7.11. Cláusulas que autorizem o fornecedor a modificar unilateralmente o conteúdo ou a qualidade do contrato, após sua celebração (inciso XIII).....	184
4.7.12. Cláusulas que infrinjam ou possibilitem a violação de normas ambientais (inciso XIV).....	185
4.7.13. Cláusulas que estejam em desacordo com o sistema de proteção ao consumidor (inciso XV).....	185
4.7.14. Cláusulas que possibilitem a renúncia do direito de indenização por benfeitorias necessárias (inciso XVI).....	186
5. Interpretação	189
5.1. A proteção contratual na interpretação	189
6. Direito de Arrependimento.....	191
7. Garantia Contratual.....	193
CAPÍTULO 9 – DA DEFESA DO CONSUMIDOR EM JUÍZO – Thiago Ferreira Cardoso Neves	195
1. Introdução	195
2. As Ações Individuais para a Defesa do Consumidor	195
2.1. As ações para cumprimento de obrigações de fazer ou não fazer.....	197
2.1.1. As <i>astreintes</i>	199
2.1.2. Outras medidas coercitivas para o cumprimento das obrigações de fazer e não fazer.....	204
2.1.3. A tutela de urgência antecipada no cumprimento de obrigação de fazer e não fazer	207
2.2. Ações de responsabilidade em face do fornecedor de produtos e serviços: as ações de indenização por danos materiais e danos morais.....	209
2.2.1. O ato ilícito e o dever de indenizar.....	210
2.2.2. Dano material.....	215
2.2.3. Dano moral	221
2.2.4. O juízo competente para conhecer e julgar as ações individuais em matéria de responsabilidade civil	230
2.3. Os Juizados Especiais Cíveis.....	236
2.3.1. Introdução.....	236
2.3.2. Competência material dos Juizados Especiais	239
2.3.3. Princípios que regem os Juizados Especiais Cíveis.....	244
2.3.3.1. Princípio da oralidade	244
2.3.3.2. Princípios da simplicidade e informalidade.....	246
2.3.3.3. Princípios da economia processual e da celeridade.....	246
2.3.4. Procedimento das ações sob o rito sumaríssimo dos JECs	247
2.3.4.1. A competência territorial dos Juizados Especiais	248
2.3.4.2. As pessoas legitimadas para o ajuizamento das ações.....	249
2.3.4.3. Os fornecedores como réus nos Juizados Especiais.....	253
2.3.4.4. Do exercício da pretensão nos Juizados Especiais: a petição inicial e o pedido.....	255

2.3.4.5. A audiência de conciliação, instrução e julgamento, a defesa do réu e a produção das provas	258
2.3.4.6. A sentença, os recursos e a execução das decisões	262
3. Tutela Coletiva.....	263
3.1. Os interesses e direitos coletivos <i>lato sensu</i>	263
3.1.1. Direitos e interesses difusos.....	264
3.1.2. Direitos e interesses coletivos <i>stricto sensu</i>	265
3.1.3. Direitos e interesses individuais homogêneos.....	265
3.2. O Juízo competente para apreciar e julgar as ações coletivas	266
3.3. A legitimidade para o ajuizamento das ações coletivas	271
3.3.1. Ministério Público	272
3.3.2. Defensoria Pública.....	276
3.3.3. Entes e órgãos da Administração Pública.....	278
3.3.4. Associações	279
3.4. Isenção de custas nas ações coletivas	282
3.5. A coisa julgada nas ações coletivas.....	283
3.5.1. Coisa julgada nas ações coletivas de tutela de interesses difusos	285
3.5.2. Coisa julgada nas ações coletivas de tutela de interesses coletivos <i>stricto sensu</i>	286
3.5.3. Coisa julgada nas ações coletivas de tutela de interesses individuais homogêneos	287
3.5.4. Os limites territoriais da coisa julgada	287
3.5.5. O efeito <i>in utilibus</i> da decisão transitada em julgado em favor do consumidor	290
3.5.6. Inexistência de litispendência entre as ações individuais e coletivas	291
3.6. Das ações para a defesa dos interesses coletivos.....	292
3.6.1. Da tutela inibitória.....	292
3.6.2. Das ações coletivas para a defesa de interesses individuais homogêneos	295
CAPÍTULO 10 – DOS CRIMES CONTRA O CONSUMIDOR – Thiago Ferreira Cardoso Neves	303
1. Introdução	303
2. Características Gerais dos Crimes contra o Consumidor	305
2.1. Crimes de menor potencial ofensivo.....	305
2.2. Circunstâncias agravantes	305
2.2.1. Quando os crimes forem cometidos em época de grave crise econômica ou por ocorrência de calamidade	305
2.2.2. A conduta ocasionar grave dano individual ou coletivo.....	306
2.2.3. O fornecedor dissimular a ilicitude da sua conduta.....	306
2.2.4. Quando o crime for cometido por servidor público ou por pessoa com condições socioeconômicas manifestamente superiores às da vítima	306
2.2.5. Quando a vítima for um operário ou um rurícola, menor de dezoito ou maior de sessenta anos, ou pessoa portadora de deficiência mental, interdita ou não.....	306
2.2.6. Quando os crimes forem praticados em operações que envolvam alimentos, medicamentos ou quaisquer outros produtos ou serviços essenciais	307
2.3. Aplicação de penas cumulativas ou alternativas à prisão.....	307
2.4. A assistência e a ação penal privada subsidiária da pública.....	308

3. Crimes em Espécie.....	308
3.1. Omitir dizeres ou sinais ostensivos sobre a nocividade ou periculosidade de produtos, nas embalagens, nos invólucros, recipientes ou publicidade (art. 63)	308
3.2. Deixar de comunicar à autoridade competente e aos consumidores a nocividade ou periculosidade de produtos cujo conhecimento seja posterior à sua colocação no mercado (art. 64)	309
3.3. Executar serviço de alto grau de periculosidade, contrariando determinação de autoridade competente (art. 65)	310
3.4. Fazer afirmação falsa ou enganosa, ou omitir informação relevante sobre a natureza, característica, qualidade, quantidade, segurança, desempenho, durabilidade, preço ou garantia de produtos ou serviços (art. 66)	311
3.5. Fazer ou promover publicidade que sabe ou deveria saber ser enganosa ou abusiva (art. 67)	311
3.6. Fazer ou promover publicidade que sabe ou deveria saber ser capaz de induzir o consumidor a se comportar de forma prejudicial ou perigosa a sua saúde ou segurança (art. 68)	312
3.7. Deixar de organizar dados fáticos, técnicos e científicos que dão base à publicidade (art. 69)	313
3.8. Empregar na reparação de produtos, peça ou componentes de reposição usados, sem autorização do consumidor (art. 70)	313
3.9. Utilizar, na cobrança de dívidas, de ameaça, coação, constrangimento físico ou moral, afirmações falsas incorretas ou enganosas ou de qualquer outro procedimento que exponha o consumidor, injustificadamente, a ridículo ou interfira com seu trabalho, descanso ou lazer (art. 71)	314
3.10. Impedir ou dificultar o acesso do consumidor às informações que sobre ele constem em cadastros, banco de dados, fichas e registros (art. 72)	314
3.11. Deixar de corrigir imediatamente informação sobre consumidor constante de cadastro, banco de dados, fichas ou registros que sabe ou deveria saber ser inexata (art. 73)	315
3.12. Deixar de entregar ao consumidor o termo de garantia adequadamente preenchido e com especificação clara de seu conteúdo (art. 74)	316

PARTE 2

OS CONTRATOS NO DIREITO DO CONSUMIDOR

CAPÍTULO 11 – ASPECTOS GERAIS DAS RELAÇÕES CONTRATUAIS DE CONSUMO – Thiago Ferreira Cardoso Neves	319
CAPÍTULO 12 – CONTRATOS BANCÁRIOS – Thiago Ferreira Cardoso Neves	329
1. A Atividade Bancária.....	329
1.1. Breve histórico.....	329
1.2. Identificação, conceito e natureza jurídica dos contratos bancários.....	331
2. Contratos Bancários	332
2.1. Aspectos gerais	332
2.2. Contratos bancários em espécie.....	334
2.2.1. Conta corrente bancária e depósito bancário.....	334
2.2.2. Mútuo ou empréstimo bancário	337
2.2.3. Contrato de abertura de crédito (“cheque especial”).....	338

3. Questões Envolvendo as Relações Decorrentes dos Contratos Bancários.....	339
3.1. O exame das cláusulas abusivas nos contratos bancários.....	339
3.2. A questão da limitação da taxa de juros remuneratórios nos contratos bancários.....	341
3.3. A capitalização de juros	345
3.4. O travamento de portas para entrada nas agências bancárias	347
3.5. A questão da penhorabilidade de valores em conta corrente	348
3.6. A responsabilidade dos correntistas nas contas correntes conjuntas.....	348
3.7. A execução do contrato de abertura de crédito pelas instituições financeiras	349
3.8. A espera na fila dos caixas dos bancos.....	352
3.9. A contratação de contas correntes e/ou empréstimos fraudulentamente em nome do consumidor correntista, ou não correntista, da instituição contratada.....	353
3.10. Furto e roubo dentro e fora da agência bancária.....	356
CAPÍTULO 13 – CARTÃO DE CRÉDITO – <i>Thiago Ferreira Cardoso Neves</i>	359
1. Aspectos Gerais.....	359
1.1. Breve histórico.....	359
1.2. Identificação, conceito e natureza jurídica	360
1.3. Sujeitos do sistema de cartão de crédito	361
1.4. Espécies de cartão	363
2. Questões Envolvendo as Relações no Sistema de Cartão de Crédito	365
2.1. Cobrança de preços mais elevados quando o pagamento se dá com cartão de crédito ou a concessão de desconto para pagamento em espécie	365
2.2. A cobrança de anuidade.....	369
2.3. O crédito rotativo automático e o limite da cobrança de juros remuneratórios nos cartões de crédito: são as administradoras instituições financeiras?.....	370
2.4. A cumulatividade da cobrança dos juros, correção monetária, multa e comissão de permanência	376
2.5. Despesas não reconhecidas: cobranças na fatura referentes a produtos ou serviços não adquiridos pelo consumidor.....	379
2.6. O envio de cartão de crédito não solicitado pelo consumidor	381
2.7. Responsabilidade nos casos de furto, roubo e extravio do cartão e a contratação de seguro contra esses eventos.....	382
2.8. Defeito no serviço de crédito: o problema do “cartão não autorizado”	384
2.9. O desconto do valor mínimo da fatura na conta corrente do titular do cartão	386
CAPÍTULO 14 – CONTRATOS IMOBILIÁRIOS – <i>Sylvio Capanema de Souza</i>	391
1. Introdução	391
2. A Compra e Venda.....	392
2.1. Considerações preliminares	392
2.2. Classificação	392
2.3. Elementos fundamentais.....	393
2.4. Compra e venda de imóveis	394
2.4.1. Venda <i>ad corpus</i> e <i>ad mensuram</i>	396

2.4.2. Cláusulas especiais da compra e venda de imóveis	398
3. O Contrato de Compra e Venda de Imóveis e o Código de Defesa do Consumidor	399
4. Promessa de Compra e Venda de Imóvel	401
4.1. Aspectos gerais	401
4.2. A execução compulsória – artigo 1.417 do Código Civil	404
4.3. Execução da promessa não registrada	405
4.4. Cessão das posições contratuais	405
4.5. A vênua conjugal	406
4.6. A promessa de compra e venda e o CDC	407
5. Incorporação Imobiliária	408
5.1. Aspectos gerais	408
5.2. O patrimônio de afetação	414
5.3. A incidência do Código de Defesa do Consumidor	416
6. Alienação Fiduciária	418
6.1. Considerações preliminares	418
6.2. Origem histórica	419
6.3. Alienação fiduciária de bens imóveis	421
6.3.1. A Lei nº 9.514/1997: o mecanismo da alienação fiduciária de bens imóveis	422
6.3.2. O inadimplemento da obrigação: efeitos	423
CAPÍTULO 15 – CONTRATOS DE PLANOS DE SAÚDE – José Guilherme Vasi Werner	425
1. Introdução	425
2. Natureza Jurídica	426
2.1. Enquadramento anterior à Lei nº 9.656/1998	426
2.2. Após a Lei nº 9.656/1998	426
2.3. O contrato de seguro	428
2.4. Risco	428
2.5. O contrato de prestação de serviços	430
2.6. Prestação de serviços & contrato de trabalho	431
2.7. Prestação de serviços & empreitada	431
2.8. Conceito	432
2.9. A natureza específica dos planos de saúde	432
3. Classificação	433
4. Disciplina Normativa	437
4.1. A aplicação do Código Civil	438
4.2. A aplicação do Código de Defesa do Consumidor	440
4.3. O problema da aplicação do CDC e da Lei nº 9.656/1998 aos contratos celebrados antes de sua vigência	441
5. Elementos	442
6. A Formação dos Contratos de Planos de Saúde	444
7. Espécies de Planos de Saúde	446
8. Duração/Vigência	446

9. Obrigações da Operadora.....	447
9.1. Principais deveres (em relação aos usuários).....	448
9.1.1. Garantia do interesse relacionado aos eventos cobertos (foi visto que são, em regra, as doenças classificadas pela OMS)	448
9.1.2. Um outro dever que se destaca é o dever de assegurar a manutenção de uma rede credenciada, contratada ou referenciada	453
9.1.3. Responsabilidade da operadora	453
10. Obrigações do Usuário.....	454
10.1. A principal obrigação ou dever do usuário é o pagamento da prestação pecuniária periódica – em geral mensalidade – que alguns chamariam incorretamente de prêmio e ao que a lei alude como <i>contraprestação pecuniária</i>	454
10.1.1. Estipulação e reajuste.....	454
10.1.2. Mora e inadimplemento.....	456
10.2. Dever de informação	457
11. Término do Contrato	458
12. Planos Coletivos.....	458
12.1. Espécies	458
CAPÍTULO 16 – CONTRATOS ELETRÔNICOS – Thiago Ferreira Cardoso Neves.....	461
1. Introdução	461
2. O Comércio Eletrônico.....	462
2.1. Estabelecimento virtual.....	463
3. Contratos Eletrônicos.....	466
3.1. Aspectos gerais.....	466
3.2. O contrato eletrônico como meio de prova.....	468
4. Mecanismos de Segurança.....	471
4.1. Certificação digital	471
4.2. Assinatura digital	472
4.3. Criptografia	472
5. Espécies de Contratos Eletrônicos.....	473
6. Formação dos Contratos Eletrônicos.....	474
7. Contratos Eletrônicos e o Direito do Consumidor.....	478
7.1. O Decreto nº 7.962/2013.....	482
8. Responsabilidade dos Provedores.....	492
8.1. Provedores de conteúdo.....	493
8.2. Provedores de pesquisa	501
8.3. Provedores de acesso	502
8.4. Provedores de hospedagem	504
REFERÊNCIAS	505